

14. Dezember 2001

### Mehr Service durch Bürgerbüros und Call-Center

#### LH Pröll: „Uns ist es ernst mit der Bürgernähe“

Ab Jänner des kommenden Jahres werden an allen Bezirkshauptmannschaften in Niederösterreich sogenannte Bürgerbüros eingerichtet, kündigte gestern Landeshauptmann Dr. Erwin Pröll in einem gemeinsamen Pressegespräch mit Volksanwältin Rosemarie Bauer an. Es handelt sich dabei um zentrale Anlaufstellen, wo man an einem einzigen Ort Pass- und Führerscheingelegenheiten ebenso direkt erledigt kann wie finanzielle Angelegenheiten oder beispielsweise grundsätzliche Auskünfte zum Gewerberecht erhält. „Der Bürger erspart sich damit lange Amtswege und das Aufsuchen verschiedener Stellen, weil für ihn wichtige Anliegen nun direkt an einem einzigen Ort abgewickelt werden können“, so der Landeshauptmann. Diese Bürgerbüros werden bis Ende Jänner an allen Bezirkshauptmannschaften eingerichtet sein. Eine weitere Maßnahme, die ebenfalls unter dem Grundsatz „Näher zum Bürger, schneller zu Sache“ steht, ist die Errichtung eines Call-Centers ab April des kommenden Jahres, das in Hollabrunn situiert ist. Pröll: „Hier werden kompetente Mitarbeiter interessierten Bürgern Auskünfte über alle wesentlichen Fragen geben können, egal welches Sachgebiet auch immer. Diese sachgebiets- und abteilungsübergreifenden Informationen sind zudem auch außerhalb der normalen Dienstzeiten der Behörde zu erhalten, nämlich von Montag bis Freitag von 7 bis 19 Uhr und Samstag von 7 bis 14 Uhr.“ Der Landeshauptmann sieht in diesen grundlegenden organisatorischen Maßnahmen einen weiteren wichtigen Schritt, im Zuge der Verwaltungsreform das Bürgerservice und die Dienstleistungen für den Bürger zu verbessern.

Für Bauer ersetzt immer mehr „der laufende Akt den laufenden Bürger“, wobei sie sehr wohl auch die Ansicht vertritt, dass persönliche Kontakte durch kein Medium (Stichwort Internet) ersetzt werden können. „Durch persönlichen Kontakt bekommt der Akt ein Gesicht, vieles kann nur in persönlichen Gesprächen geklärt werden“, wie ihre bisherigen Erfahrungen in der Politik und nunmehr als Volksanwältin, die sie als Anlauf- und Hilfestelle für den Bürger sieht, gezeigt hätten. Als Volksanwältin werde sie zwar zu Anliegen „quer durch den Gemüsegarten“ kontaktiert, ihre Schwerpunkte liegen jedoch in den Bereichen Raumordnung, Bauordnung und Wohnen. Großes Interesse findet auch die Homepage des Landes Niederösterreich. Dazu Landesamtsdirektor Dr. Werner Seif: „Die Homepage, die laufend aktualisiert wird, verzeichnet derzeit durchschnittlich 2.800 externe Zugriffe pro Tag.“

Zu diesem Artikel gibt es eine unterstützende Audiodatei. Diese ist zum Download nicht

## **NK** Presseinformation

mehr verfügbar. Bitte wenden Sie sich an: [presse@noel.gv.at](mailto:presse@noel.gv.at)